



## Bulletin d'informations

À la une pour les  
Employés

Une remise en question continue de nos pratiques, adaptée aux évolutions législatives et aux besoins de nos usagers.

## 1-Explications

Le Bulletin Qualité : à quoi ça sert ?

Avant toute chose, il nous faut préciser ce qu'est la Démarche Qualité (DQ).

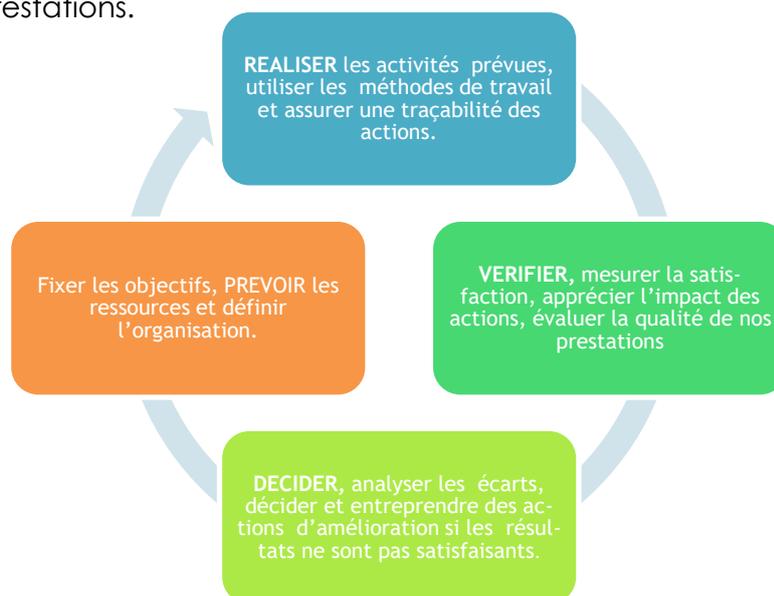
C'est la volonté de notre association de développer une approche et une analyse globale de notre activité, adaptées aux évolutions législatives et aux besoins de nos usagers.

Le bulletin Qualité a pour objectif de vous informer du suivi régulier de la DQ.

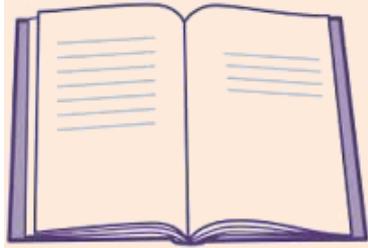
**Comment?**

- En faisant état des avancées de ce qui est mis en place sur le terrain.
- En expliquant comment s'articule la DQ au sein de notre association, à travers les différents encadrés de ce bulletin.

Ci-dessous un schéma qui explique le fonctionnement de notre « boucle d'amélioration de la qualité » de nos prestations.

**Dans ce  
numéro**

1. Explications
2. Contexte
3. Rappels
4. Lancement de la démarche: 1ère évaluation interne



### Notre projet de service

Ce document est l'outil interne de référence pour l'ensemble de l'équipe d'accompagnement. Il est rédigé pour 5 ans et vise à apporter des réponses concrètes aux pistes de travail élaborées dans le cadre de la DQ.  
*(Les objectifs fixés par l'équipe de « Vie et Jeunesse », partant des constats réalisés au travers de cette DQ y sont exposés)*



### L'enquête de satisfaction, qu'est-ce que c'est ?

Cette enquête est réalisée auprès de nos usagers dans le mois qui suit la mise en place de la prestation puis annuellement.  
Elle permet d'apprécier, la qualité des services rendus. Elle sert à recueillir directement auprès des personnes concernées des informations utiles à l'élaboration de pistes de travail pour améliorer nos services



### Un référentiel qualité

5 engagements sur :

1-La Gouvernance

2-L'Accueil

3-L'Accompagnement Collectif

4-L'Accompagnement Personnalisé

5-Le développement Local

## La Démarche Qualité au sein de Vie et Jeunesse

### 2-Contexte

Dans le cadre de l'évaluation prévue par les termes de la loi 2002-2, nous, l'association « Vie et Jeunesse », avons décidé de se lancer dans une démarche continue de l'amélioration de la qualité de nos services. Cette volonté s'explique et s'appuie sur plusieurs éléments qui permettent de comprendre ce parti pris :

- Une démarche qualité engagée au niveau de l'ensemble de

l'association « Vie et Jeunesse » depuis 2012, démarche pilotée au niveau de la direction et appuyée par un consultant extérieur : le cabinet « DUGUEY »

- Une volonté de l'association de développer une approche et une analyse globale de son activité en référence à son projet associatif et à la charte qualité des Services à la

personne, document commun de référence.

- Une volonté de l'association de s'inscrire dans une dynamique lui permettant, tout en respectant les spécificités de sa mission, de mettre en avant la dynamique collective départementale au service des personnes accueillies au sein de l'établissement.

### 3-Rappels

La démarche qualité, inscrite depuis plusieurs années dans la vie des structures, s'articule autour de systèmes qualité différents :

- L'évaluation interne et externe pour les établissements médico-sociaux,
- La certification pour les structures sanitaires. Pilotée et coordonnée par la direction générale et les instances qualité et gestion des risques

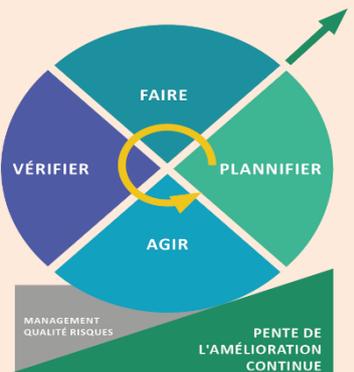
associatives, la démarche est soutenue et animée par les référents qualité présents dans chaque structure.

À travers une organisation transversale et une complémentarité des compétences et expériences,

- l'association vise à :
  - Répondre aux exigences légales et réglementaires en cohérence avec le projet d'établissement ou de service ;

- Renforcer la culture qualité et gestion des risques auprès des professionnels ;

- Favoriser avant tout, le partage des expériences entre les équipes et les réflexions sur les pratiques professionnelles.



Roue de Deming

## 4-Lancement de la démarche à travers la 1<sup>ère</sup> évaluation interne

Soumise à la réglementation française concernant les établissements et services médico-sociaux, l'évaluation interne de l'établissement « Vie et Jeunesse » a été réalisée à la demande du directeur dans le but de faire un état des lieux des services. Soucieux de réaliser cette évaluation dans de bonne condition, l'association fait appel à un consultant extérieur.



### Chronologie

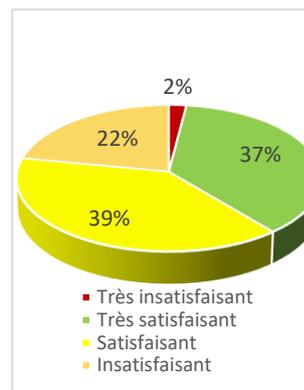
L'évaluation s'est déroulée en cinq phases :

1. Préparation de l'évaluation,
2. Séances de travail sur les sites,
3. Travail statistique et bilan des cotations,
4. Récupération des idées des axes d'amélioration,
5. Rédaction du rapport.

2012 : Actualisation du projet de service pour les cinq prochaines années.  
- Première Evaluation interne au sein de l'association et réalisée par le cabinet « DUGUEY », habilité ANESM

2013 : Remise du rapport définitive au dirigeant

Les résultats de l'évaluation situent l'établissement de la manière suivante :

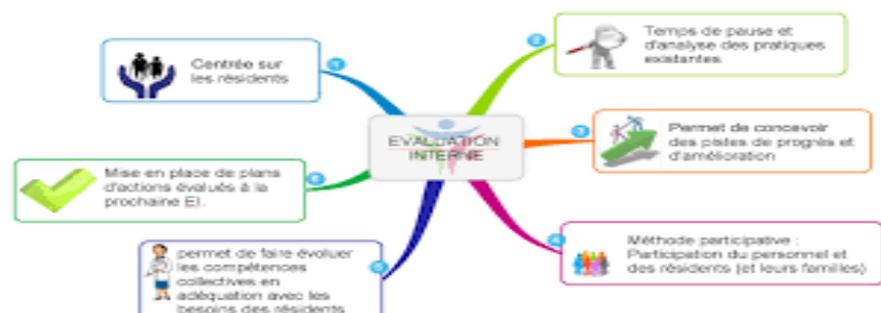


Des axes d'amélioration à court, moyen et long terme furent proposés.

2014 : Mise en place et suivi plan d'action

2014 : La Démarche Qualité, une démarche participative.  
- Réunions de mise en culture.

Pour gommer certaines erreurs du passé, nous souhaitons que la Démarche Qualité devienne un véritable outil de pilotage stratégique de nos actions, comme le préconise le rapport.



**information**

Le prochain Bulletin Qualité paraîtra fin du premier trimestre 2020